

กรมสรรพากร
วันที่ ๑๐๐๐๐๗๐๐-๗๒๓๖๓
วันที่ ๑๔ ก.ค. ๒๕๖๖
เวลา.....น.

เรื่อง ประสพการณ์การรับบริการจากกรมสรรพากร
เรียน อธิบดีกรมสรรพากร

ด้วยผู้เสียหายเคยใช้บริการกรมสรรพากร พบว่ามีความซ้ำซ้อนของจุดบริการ และขั้นตอนการทำงานอยู่ไม่น้อย พบว่าการค้นข้อมูลในส่วนของเจ้าหน้าที่ก็ยุ่งยาก การใช้ภาษาสื่อสารกับประชาชนก็มีความซับซ้อนจนต้องตีความ

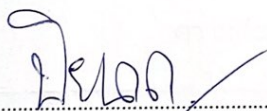
ผู้เสียหาย อยากให้ท่านทบทวนภารกิจ one stop service ระบบการเตือนเสียภาษี และปรับปรุงขั้นตอนการติดต่อประสานกับหน่วยงานสาขา ให้เป็นไปโดยง่าย โดยเชื่อมโยงกับ Depa ให้จัดทำ e-gov. ให้ประชาชนใช้งานง่าย ในรูปแบบ UX, UI

ประสบการณ์ของผู้เสียหายคือ เจ้าหน้าที่ไม่ทราบภาระงาน ภาพรวมทั้งหมด เมื่อไปติดต่อจะสับสน ส่งต่อไปผิด บางครั้งเสียเงิน 75 บาท ต้องประสาน 3 จุด ขอใบรับรองบางชนิด ไปยื่นถึง 3 วัน เอกสารแนบเดิมบางตัวไม่อยู่ในระบบ เช่น ประวัติการเสียภาษี เอกสารประจำตัวที่ออกโดยกรม ฯ เอง

ประกอบกับผู้เสียหายเคยมีประสบการณ์ไปทำเรื่องกับสรรพากรพื้นที่ จ.ลำปาง ได้พบเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ และช่วยเหลือจน กิจบางอย่างคล่องไปอย่างรวดเร็วเกินคาดหมาย จึงประสงค์ที่จะพบเจอเจ้าหน้าที่ในแบบเดียวกันนี้ ในจำนวนที่เพิ่มขึ้น ในห่วงโซ่การให้บริการของกรมสรรพากร ดังภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เวลาสำหรับการรับฟังประสบการณ์ของผู้เสียหาย โดยภาพรวม แม้จะเป็นเพียง 1 เสียง

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง


.....
(นางปิยนาด มณีรัตนายก)

เรียน อธิบดี

เพื่อโปรดทราบ //

ส่ง สช.
ส่ง สภ.ศ

๑๔ ก.ค. ๒๕๖๖

เลขานุการกรม

เลขที่ ๑๒๓๔๕๖ วันที่ ๒๔ ก.ค. ๒๕๖๖

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> สช. | <input type="radio"/> บพ. |
| <input type="radio"/> สบ. | <input type="radio"/> รช. |
| <input checked="" type="radio"/> ปส. | <input type="radio"/> คบ. |
| <input type="radio"/> สส. | <input type="radio"/> กก. |

(นางสาวอรณดา ศรีลาวงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

เลขานุการกรม

๒๕ ก.ค. ๖๖

นาย

๒๑ ก.ค. ๖๖

(นายสวรม แสงสนิท)

อธิบดีกรมสรรพากร

กรม

- อธิบดี

- กษ ๒๕๖๖ ๑๓๓.

๒๕

๒๕/๗/๖๖